

<<做最好的酒店总经理>>

图书基本信息

书名：<<做最好的酒店总经理>>

13位ISBN编号：9787545407457

10位ISBN编号：7545407458

出版时间：2011-6

出版时间：广东经济出版社有限公司

作者：易钟

页数：204

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<做最好的酒店总经理>>

内容概要

易钟编写的酒店管理实战系列丛书是首套酒店从业人员实战培训教程。

本书《做最好的酒店总经理》是该系列丛书之一。

《做最好的酒店总经理》结合诸多酒店管理案例，深入探讨了如何有效完成酒店工作任务、如何打造酒店执行力、如何留住优秀员工等内容，同时，告诉经理人如何彰显酒店特色、如何体现顾客价值、如何培养顾问式员工，并特别献上提高客户忠诚度行动方案。

<<做最好的酒店总经理>>

作者简介

易钟
知名酒店管理专家，北京易中视野酒店管理有限公司总经理，中国餐饮人俱乐部创办人，中华酒店培训网首席培训师，清华大学与浙江大学餐饮酒店总裁班客座教授，《前沿讲座》特邀专家，并担任多家酒店的高级管理顾问。

2006年，他被中国培训师竞争力排行榜评为中国十大餐饮管理专家。
2009年，他被评为中国酒店业十大培训师和中国酒店管理十大风云人物，并被国际皇金管家机构授予建国60周年“酒店杰出贡献”勋章。

已出版畅销书《做最好的餐饮服务员》、《做最好的酒店经理人——赢在个性化服务》等。

培训过的企业包括：首旅集团北京西苑饭店、北京新世纪日航饭店、北京亚太花园酒店、徐州开元名都大酒店、秦皇岛国际酒店、大连凯伦饭店等。

<<做最好的酒店总经理>>

书籍目录

Part 1 重要任务：建设企业文化

第一章 认识酒店企业文化

酒店企业文化的重要性

酒店企业文化的构成

酒店企业文化的作用

中国酒店企业文化存在的问题

1.对企业文化认识不足

2.企业文化缺乏个性

3.认为企业文化是万能的

4.领导不能以身作则

5.认为企业文化是喊口号

6.员工是被动的接受者而不是主动的参与者

7.企业文化是管理者的短期行为

8.没有把品牌战略实施与企业文化建设进行有机结合

第二章 塑造酒店价值观

麦当劳企业文化的启示

1.赢家思想

2.“QSC+V”理念

高层管理者的价值观主导企业价值观

1.成都大蓉和——刘长明

2.广州绿茵阁——林欣

3.武汉小蓝鲸——刘国梁

提炼企业价值观的五大原则

1.找好企业文化来源

2.描述具体明确

3.确保价值观反映企业长期目标

4.以客户和员工为导向

5.全员参与

传播和灌输企业价值观的六大原则

1.使企业价值观与员工价值观融合

2.管理者要起到表率作用

3.统一目标

4.楷模与培训结合

5.创建畅通的内部信息沟通环境

6.创造宽松的文化活动环境氛围

第三章 做好酒店制度文化建设

酒店制度文化的组成要素

1.组织制度文化

2.运营制度文化

构建酒店制度文化的三个要点

1.明确岗位职责

2.制定工作程序和标准

3.完善监督、检查和考核制度

制度重在有效执行

编制企业文化手册

<<做最好的酒店总经理>>

第四章 创造酒店统一形象

用酒店建筑与装饰营造文化氛围

1.做好企业形象识别系统

2.装饰出酒店的物质文化

用酒店文化提高服务品质

1.对服务的认识和把握要准确

2.抓住服务“文化关键点”

3.海底捞的服务秘诀

Part 2 重大责任：服务倍增利润

第五章 在服务中体现客人的消费附加值

有针对性地设计酒店的服务菜单

1.早到服务

2.睡眠服务

3.用餐服务

突出酒店免费附加产品项目的价值

有针对性地设计赠品

1.餐厅赠品

2.酒店客房赠品

传递有价值的信息

1.生活服务信息

2.办事指南信息

3.酒店服务信息

4.娱乐、体育、旅游信息

5.酒店活动信息

6.菜品知识信息

7.营养健康信息

8.当天向客人告知的信息

打造有人情味儿的服务语言

针对不同客人，设计个性化服务

1.常客

2.商务客人

3.婚宴客人

为员工提供个性化服务的条件

第六章 为酒店客人设计服务关怀方案

让员工深刻理解客人的角色

用不同的方式关怀客人

1.欢迎信

2.信息留言卡

3.欢送卡

4.短信问候

5.感恩卡

加强与客人之间的情感交流

对大客户及常客进行奖励

体现会员客人的价值

1.具有让会员看得见的利益

2.为会员开展各项活动

3.为会员提供特殊服务待遇

<<做最好的酒店总经理>>

4.为会员提供一对一的服务

5.简化会员购买产品和服务的程序

第七章 随时注重客人满意度调查

与当地出租车司机沟通

结合酒店宾客意见表

附上小礼物或者打折

利用网络相关科技手段

通过员工进行了解

有针对性地进行访谈沟通

请专业人士扮演神秘客人进行暗访

满意的员工创造满意的客人

第八章 建立问题管理制度

企业及员工对外作出的承诺要坚持兑现

设计对比表

让客人评价员工的服务行为

通过现场案例分析会或问题反馈通报会解决

要求下属发现问题并思考解决办法

思考管理及服务需要完善的细节和创意

<<做最好的酒店总经理>>

章节摘录

对客人的关怀，来自于酒店的每个员工，总经理应该培养员工关怀、关注客人的一种意识，也只有这样，才能体现酒店的用心。

首先，要让每位员工深刻理解客人的角色，这样员工才能把客人放在心中，去真正关注、关怀客人；如果对客人的角色不理解，不知道客人到底是谁，我不相信他会把客人放在心中。

就算整天喊着“客人是上帝”也没有用。

上帝既看不见，又摸不着，员工又怎能深刻地理解到呢？

我曾见过一家酒店的前厅写着“与上帝同在”。

了解情况的，知道这是一家酒店，要是不了解情况，还以为走进了基督教堂呢。

那我们究竟应该如何定位客人？

其实，客人和我们一样，就是普普通通，带上情感，有血有肉的人。

既然同样是人，他每次来到酒店，我们就应换位思考，我们自己需要什么，然后再想想客人需要什么。

就这么简单。

如果再给客人附加一个标语——衣食父母，他是给我们来送钱的人，我们是不是应该微笑多一点，态度热情一点，用心为客人服务？

这么解释，员工基本就能理解客人的定位了，会把客人放在心中，去关怀他。

很多酒店总经理，非常喜欢讲大道理，说客人是上帝，员工要微笑。

总经理都凶巴巴的，员工怎么能笑得出来？

……

<<做最好的酒店总经理>>

媒体关注与评论

鲜活的案例让人身临其境，睿智的思想让人回味无穷，实用的方法让人受益匪浅。相信易钟老师的这套丛书，一定能给酒店从业者带来新的理念和方法。

——国家旅游局饭店管理处处长余昌国 易钟老师对酒店服务和管理有着丰富的实战经验和独到的操作心得，这套丛书正是他对酒店行业的一次献礼。

上至酒店总经理，下至酒店服务员，都应当读好这套书，学好这套书，用好这套书。

——美国饭店协会教育学院中国区总经理杨卫权 易钟老师的这套丛书极具系统性和实战性，对提升酒店的管理水平和经营业绩具有极强的指导作用，酒店行业的朋友们不妨看一看。

——上海嘉汇华美达酒店总经理张大昆

<<做最好的酒店总经理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>